

Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Internet di Indonesia

Nadea Fricchillia Yolandary (2010841024)

Departemen Administrasi Publik, Universitas Andalas

nadea10alisprila@gmail.com

Abstrak.

Dari segi undang-undang, prosedur, metode, pendekatan, dan struktur organisasi, inovasi pelayanan publik mengacu pada cara-cara baru atau ide-ide inovatif untuk teknologi layanan yang dapat meningkatkan kualitas dan kuantitas layanan. Pelayanan berbasis teknologi informasi telah menggantikan pelayanan manual atau konvensional dalam paradigma pelayanan publik kontemporer. Era 4.0 inovasi pelayanan pemerintah saat ini mempengaruhi banyak aspek penyelenggaraan pemerintahan, khususnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Inovasi ini biasanya berbasis teknologi informasi (sistem internet). Artikel ini disusun dengan menggunakan pendekatan studi pustaka, yaitu mengumpulkan fakta dan informasi dengan melihat makalah penelitian, ensiklopedia, karya sastra, dan sumber cetak dan digital terpercaya yang terhubung dan relevan dengan topik penulisan. Akta kelahiran dan kematian kini tersedia secara online berkat inovasi *E-Service* dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang. Inovasi ini dilaksanakan untuk memudahkan masyarakat dalam memproses permohonan akta kelahiran dan akta kematian serta memperbaiki sistem antrian Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang. DISDUKCAPIL Kabupaten Sukabumi mengembangkan inovasi berupa SIMPELIN (Sistem Pelayanan Online) yang dinilai berhasil digunakan. SIMPELIN, sebuah produk buatan DISDUKCAPIL Kabupaten Sukabumi yang menawarkan berbagai keuntungan untuk membantu individu melakukan registrasi.

Kata kunci: inovasi, pelayanan public, *E-Service*

PENDAHULUAN

Baru-baru ini, inovasi di sektor publik semakin mendapat perhatian baik dari kalangan akademisi maupun praktisi. Inovasi sektor publik telah menjadi agenda politik dan administratif di banyak negara demokrasi barat maju dan segera mulai mempengaruhi negara berkembang. Organisasi publik dapat mendongkrak kinerja pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menerapkan inovasi. Pemerintah sangat bergantung pada inovasi yang berhasil menggunakan sumber daya dan teknologi untuk mencapai efektivitas dan efisiensi. Pemerintah nasional di seluruh dunia menerapkan strategi inovasi untuk menyediakan layanan publik yang lebih baik karena signifikansi dan keunggulan inovasi sektor publik. (Pratama, 2019). Melalui sistem regulasi nasional, pemerintah Indonesia juga berkomitmen untuk mendorong inovasi dalam pelayanan publik. Inovasi Daerah Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 mengatur bagaimana pemerintah daerah melaksanakan inovasi daerah. Cakupan kebijakan ini mencakup pendekatan baru dalam tata kelola, manajemen, dan penyediaan layanan publik. Penyediaan pelayanan publik di Indonesia menjadi topik penelitian yang vital dan menarik karena pentingnya dalam menjamin pemenuhan hak warga negara.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, Pasal 1 tentang Pelayanan Publik, “pelayanan publik didefinisikan sebagai rangkaian kegiatan yang dilaksanakan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administrasi yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Setiap individu berhak mendapatkan pelayanan publik yang prima” (Anathasyia dkk., 2022). Ketika individu menerima pelayanan yang sederhana dengan metode yang cepat, efisien, akurat, dan memuaskan, mereka menerima pelayanan yang berkualitas. Di Indonesia, masih banyak organisasi

pemerintah yang tidak melakukan tugasnya dengan baik dalam melayani penduduk setempat. Pemerintah harus terus berinovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik agar mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik harus ditingkatkan untuk mengikuti perkembangan zaman. Mengatasi kebutuhan dan kendala organisasi di sektor publik dapat dicapai sebagian atau bahkan seluruhnya melalui inovasi.

Menurut teori, tujuan pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah harus menjunjung tinggi cita-cita pelayanan agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kebutuhan masyarakat. Menurut Sinambela, terdapat beberapa indikator yang bisa dipakai untuk mengetahui bagaimanakah kualitas dari pelayanan public yang diterapkan, antara lain:

- 1) **Transparansi.** Layanan yang terbuka, sederhana, dan tersedia bagi siapa saja yang membutuhkannya, serta yang cukup tersedia dan mudah dipahami.
- 2) **Akuntabilitas.** Layanan yang termasuk dalam definisi hukum layanan "bertanggung jawab".
- 3) **Pelayanan yang berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas** dengan tetap sesuai dengan keadaan dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dikatakan bersyarat.
- 4) **partisipatif.** Pelayanan yang dapat mendorong keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan kebutuhan, harapan, dan aspirasi masyarakat.
- 5) **Hak Serupa.** layanan yang tidak membeda-bedakan berdasarkan faktor apa pun, termasuk suku, warna kulit, agama, golongan, atau status sosial.
- 6) **Hak dan kewajiban harus seimbang.** Pelayanan yang memperhatikan aspek keadilan antara penyelenggara dan penerima pelayanan publik. (Ramadan, 2019)

Inovasi, dalam definisi Rogers (dalam Sellfia dkk., 2021), adalah konsep, perilaku, atau hal yang dianggap baru oleh seseorang dari unit adopsi yang berbeda. Bank Pembangunan Asia mendefinisikan inovasi sebagai sesuatu yang baru, dapat diterapkan, dan dengan efek positif. Konsep, proses, praktik, dan kapasitas yang menentukan keberhasilan organisasi, bukan peristiwa atau aktivitas, adalah ciri inovasi. Sektor publik dapat menggunakan inovasi untuk memberi manfaat bagi masyarakat. Dalam Peraturan Menteri PANRB No. 30 Tahun 2014, "inovasi pelayanan publik merupakan gagasan ide baru dalam bentuk pelayanan publik, yang merupakan gagasan orisinil atau adaptasi yang secara langsung maupun tidak dapat bermanfaat bagi masyarakat. Inovasi tidak selalu merupakan ciptaan baru, melainkan termasuk metode dalam inovasi pelayanan publik yang dapat memberikan manfaat" (Hapsari dkk., 2021). Menurut Rogers ada 5 karakteristik inovasi yaitu :

1. **Keunggulan relatif.** Suatu invensi harus lebih unggul dari inovasi sebelumnya dalam hal manfaat dan nilai tambah.
2. **Kesesuaian atau kecocokan.** memiliki kualitas atau penerapan yang serupa dengan penemuan yang diganti. Ini dilakukan untuk mencegah teknologi lama dibuang begitu saja. Selain lebih terjangkau, inovasi sebelumnya juga membantu transisi ke inovasi baru.
3. **Complexity.** Inovasi, karena baru, lebih kompleks (rumit) daripada terobosan sebelumnya.
4. **Triability,** sering dikenal dengan potensi untuk dicoba. Inovasi hanya dapat diakui jika telah diuji dan terbukti menawarkan manfaat di atas penemuan-penemuan sebelumnya.
5. **Observability,** atau potensi pengamatan. Suatu inovasi harus memberikan hasil yang unggul dan dapat diamati dalam pengoperasiannya. (Cantika dkk., 2020).

Inovasi merupakan respon terhadap isu dan kebutuhan yang terus berkembang karena untuk dapat hidup, manusia harus senantiasa berhadapan dengan dua hal: kebutuhan dan masalah. Karena tuntutan prinsip-prinsip tata kelola yang baik, yang efektif dalam membimbing organisasi publik sehingga dapat lebih meningkatkan kinerjanya, keberadaan inovasi sangat penting di sektor publik. Implementasi inovasi pelayanan publik berbasis online dengan menggunakan teknologi yang lebih canggih merupakan langkah yang dapat dilakukan pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah untuk mengatasi kesulitan yang selalu ada dalam pelayanan. (Nurlaela, 2021). Penerapan *e-Government* antara lain mencakup kepentingan pelayanan yang mengarah pada transformasi pelayanan publik dalam pemerintahan dari desain lama ke

desain baru. Menurut Rowley istilah layanan elektronik (*E-Service*) atau layanan *e-Government* dapat diartikan sebagai: “tindakan, upaya atau kinerja yang pengirimannya dimediasi oleh teknologi informasi (termasuk web, kios informasi, dan perangkat seluler). Layanan elektronik mencakup elemen layanan e-tailing, dukungan dan layanan pelanggan, dan pengiriman layanan.”

Dalam rangka meningkatkan kinerja birokrasi dan lebih memenuhi kebutuhan masyarakat, pemerintah menunjukkan kebutuhan yang semakin meningkat akan penerapan ilmu teknologi. Teknologi informasi dan komunikasi adalah ungkapan luas yang mengacu pada semua alat teknologi yang digunakan untuk memproses dan mengirimkan informasi. Teknologi informasi dan teknologi komunikasi adalah dua komponen TIK. Semua masalah yang berkaitan dengan penanganan, pengelolaan, dan penggunaan informasi termasuk dalam teknologi informasi. Sementara penggunaan alat untuk memproses dan mengirim data dari satu perangkat ke perangkat lainnya merupakan teknologi komunikasi (Nugroho, 2019). Penerapan ini bertujuan untuk meningkatkan akses ke dan penyampaian semua layanan pemerintah untuk kepentingan masyarakat, bisnis, karyawan, dan pemangku kepentingan lainnya. Hal ini akan menghasilkan pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat, dunia usaha dan industri, serta pemberdayaan masyarakat melalui akses informasi.

Jika setiap lembaga pelayanan publik sebagai pelaksana penyelenggaraan sektor publik harus menciptakan suatu inovasi, maka harus didukung dengan kebijakan formal berupa regulasi sehingga tidak sekedar himbauan. Sayangnya, para pembuat kebijakan memiliki minat yang rendah dalam melakukan penelitian kebijakan di bidang administrasi pelayanan publik. Sementara itu, kebutuhan untuk melakukan reformasi administrasi dan reformasi tata kelola sangat mendesak dengan sejumlah tantangan dan ketidakpastian.. Sebagai salah satu instrumen dalam menghadapi perubahan dan ketidakpastian, reformasi administrasi dan pemerintahan merupakan faktor yang sangat menentukan kemampuan pemerintah dalam mengatasi berbagai permasalahan pelayanan publik seperti ketidakefisienan, ketidakefektifan, atau kelambanan dalam menyelesaikan urusan masyarakat (Iriantoa dkk., 2020). Sektor kependudukan merupakan salah satu prioritas utama Indonesia dalam hal pelayanan. Karena pelayanan kependudukan terkait dengan pemenuhan dokumen kependudukan yang wajib dimiliki oleh setiap warga negara, maka bidang kependudukan menjadi sangat penting bagi terselenggaranya pemerintahan. Masyarakat harus membuat pengaturan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil agar setiap orang menerima dokumen kependudukan yang dimaksudkan untuk menunjukkan identitas mereka yang khas.

Pengenalan *E-Service* oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang merupakan salah satu contoh inovasi pelayanan publik. Sebagai badan yang membidangi perencanaan pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang meluncurkan inovasi *E-Service* untuk mempermudah pengurusan penerbitan akta bagi masyarakat umum. salinan resmi kelahiran dan kematian. Karena *E-Service* menggunakan sistem internet, permintaan akta kelahiran dan kematian dapat dilakukan kapan saja dan dari mana saja; penerima cukup datang ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang untuk mengambil ijazahnya. Inovasi *E-Service* yang memungkinkan individu untuk membuat akta kelahiran dan kematian secara online memudahkan orang untuk membuat akta, namun pada kenyataannya, terlepas dari penerapan inovasi ini, banyak orang terus membuat akta dengan cara lama.

Selain di Semarang, DISDUKCAPIL Kabupaten Sukabumi memberikan pelayanan publik berbasis online dengan nama SIMPELIN (Sistem Pelayanan Online). Simpelin merupakan penemuan baru pada tahun ini dimana sebelumnya telah ada layanan online yang dijalankan oleh Disdukcapil Kabupaten Sukabumi, namun pada saat itu pendaftaran online hanya dilakukan pada website yang masih dikenal dengan nama website daftar online. Mengenai pembahasan yang lebih mendalam terkait inovasi layanan public tersebut akan dijelaskan secara lebih detail dan rinci pada hasil dan pembahasan.

METODE PENELITIAN

Penulis artikel ini menggunakan jenis/metode penelitian dengan melakukan penelitian kepustakaan (Library Research). Teknik penelitian deskriptif digunakan oleh peneliti karena sesuai dengan masalah yang diteliti. Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian studi literatur, yang mencakup membaca, menganalisis, dan mendokumentasikan bahan-bahan yang berkaitan dengan subjek penelitian. Mestika Zed (2018) menjelaskan bahwa penelitian kepustakaan, juga dikenal sebagai studi literatur, adalah seperangkat prosedur untuk mengumpulkan data perpustakaan, membaca dan mendokumentasikan sumber penelitian, dan mengolah barang-barang tersebut. Proses melakukan kajian terhadap buku, literatur, catatan, dan jurnal yang ada hubungannya dengan inovasi pelayanan publik dikenal dengan studi literatur. Penelitian ini menggunakan metode pemantauan data online dan metode dokumentasi untuk pengumpulan data. Menurut Mirzaqon (dalam Tasyah dkk., 2021) dokumentasi, yang dapat berupa catatan, artikel, makalah, buku, jurnal, atau dokumen lain yang dianggap terkait dengan inovasi pelayanan publik, merupakan pendekatan pencarian data variabel atau isu.

Teknik pencarian data online (*internet searching*) adalah metode pengumpulan data yang melibatkan pencarian informasi secara online dengan menggunakan internet atau media jaringan lain yang memiliki kemampuan internet. Metode ini memungkinkan penulis untuk menggunakan berbagai informasi secara online dengan akses yang cepat dan mudah serta dapat dikaitkan secara akademis dengan data dan teori yang digunakan dalam suatu penelitian (Wibowo, 2021). Dalam penelitian ini, analisis isi digunakan sebagai metode analisis data. Dengan mengidentifikasi secara objektif dan metodis kualitas-kualitas tertentu yang ada dalam pesan suatu informasi, analisis isi adalah teknik yang berusaha untuk menarik kesimpulan. Dalam penelitian ini, penulis menganalisis materi yang terdapat pada teks informasi yang bersumber dari internet dan sumber baik cetak maupun online atau elektronik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Indikator kinerja pemerintah yang paling nyata adalah pelayanan publik. Berdasarkan layanan yang mereka terima, masyarakat dapat menilai kinerja pemerintah. Oleh karena itu, peningkatan standar pelayanan publik menjadi hal mendasar yang sangat dibutuhkan. Sejak beberapa tahun lalu, Kementerian PANRB telah mengambil kebijakan yang mencanangkan tahun tersebut sebagai tahun inovasi dalam pelayanan publik. Kementerian PANRB telah mengumpulkan dan mengevaluasi ide-ide yang telah diterapkan di berbagai pemerintahan Indonesia. Hal ini dilakukan untuk menjamin agar pelayanan publik dapat terus berkembang sehingga mampu menjaga tingkat persaingan yang sehat. Untuk memenuhi tuntutan masyarakat yang semakin meningkat, agenda reformasi pelayanan publik semakin menuntut pelayanan. Kemajuan pesat dalam TIK dan komunikasi juga menghadirkan peluang baru untuk meningkatkan produktivitas dan efektivitas. Namun, layanan publik harus berinovasi dengan cara yang sangat berbeda dari penyampaian layanan publik sektor swasta karena mereka tunduk pada kekuatan yang sangat berbeda.

Kesuksesan program-program inovasi yang telah dirintis di lingkungan birokrasi pemerintahan Indonesia, khususnya dalam konteks pelayanan publik, didukung oleh aparatur yang memiliki pola pikir kreatif. Pemerintah Indonesia di bawah kepemimpinan Presiden Joko Widodo pada periode kedua ini memiliki komitmen yang sangat kuat dalam pengembangan sumber daya manusia. Visi tersebut sangat erat kaitannya dengan setiap upaya pengembangan kapasitas individu dan kemampuan kepemimpinan organisasi. Berbagai program pelatihan dan pengembangan SDM aparatur dikembangkan secara sistematis yang diarahkan pada pengembangan kapasitas dan kapabilitas. Terlebih lagi, saat ini bentuk digitalisasi dalam pelayanan publik harus ditunjukkan sebagai produk nyata pemenuhan janji kampanye Joko Widodo pada pemilihan presiden tahun 2019. Era digital dengan wujud nyata pelayanan publik berbasis teknologi internet juga sejalan dengan sejumlah skema pengembangan kualitas sumber daya manusia, yang bertujuan agar

setiap individu menguasai teknologi terkini serta mampu menggunakan teknologi secara positif dan memberikan pelayanan publik yang cepat dan prima kepada masyarakat (Iriantoa dkk., 2020).

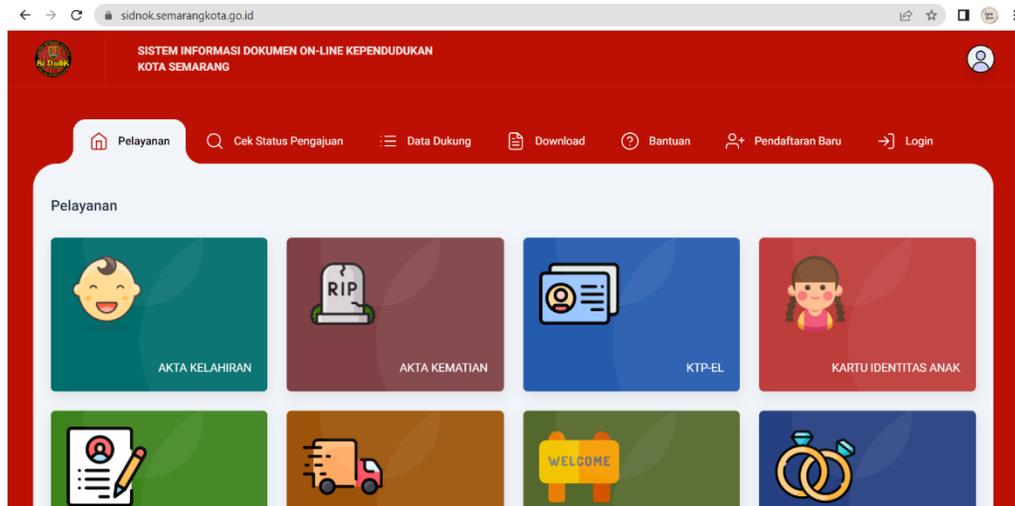
Setiap pemerintah, baik di tingkat nasional maupun daerah, diharapkan untuk mengembangkan gagasan atau tanggapan baru terhadap pengoperasian atau mekanisme penyampaian layanan publik. Menurut Prabowo dkk (2022) pekerjaan sektor publik Salah satu metode atau terobosan untuk mengatasi kemacetan dan kebuntuan organisasi pemerintah adalah inovasi. Kemampuan untuk menyebarkan budaya inovatif diperlukan untuk memerangi kekakuan dan kecenderungan status quo yang menjadi ciri sistem sektor publik. Sektor publik secara bertahap menyerap inovasi yang biasanya hanya dikenal dalam konteks yang dinamis, seperti sektor korporasi. Tanda-tanda perubahan yang positif mencakup fakta bahwa inovasi mulai mendapat tempat di sektor publik. Budaya inovasi ini perlu dilestarikan dan ditingkatkan. Dinamika eksternal dan kebutuhan akan perubahan cepat yang ada di luar entitas publik terkait erat dengan hal ini. Selain itu, ketika tingkat melek huruf meningkat, orang lebih sadar akan hak-hak mereka. Akibatnya, sektor publik dapat berkembang menjadi sektor yang mampu beradaptasi dengan setiap perubahan yang terjadi dan bertindak cepat untuk mengatasinya. Isu-isu yang berkembang dengan upaya penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemerintahan Indonesia, serta inisiatif pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan publik secara elektronik (*E-Service*), dapat menjadi pelajaran penting bagi kita tentang inovasi di sektor publik. Dalam beberapa tahun terakhir, telah terjadi lonjakan imperatif inovasi pelayanan publik.

Dengan memanfaatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di berbagai bidang, gagasan *e-Service* merupakan aplikasi utama. Meskipun memiliki interpretasi yang berbeda, para sarjana percaya bahwa teknologi dapat membantu memberikan layanan secara lebih efisien. Karyawan berinteraksi menggunakan antarmuka yang dimediasi Internet saat menggunakan *E-Service* (Muluk dkk., 2021). Selain itu, saat menggunakan Layanan Elektronik, pelanggan hanya dapat mendengar dan melihat; sedangkan, dengan layanan tradisional, pelanggan dapat menggunakan semua indra mereka untuk berinteraksi dengan layanan tersebut. Selain itu, layanan tradisional dibatasi oleh aksesibilitas dan jam kerja, sedangkan *E-Service* telah mengurangi hambatan ini secara signifikan. Keunggulan yang melekat pada *e-Service* atau *e-Public Service* yang menjadi kebutuhan khususnya bagi penduduk metropolitan tidak perlu diragukan lagi. Ada beberapa manfaat *E-Service*, beberapa di antaranya adalah:

1. Mendapatkan klien dengan jangkauan yang lebih luas
2. memperluas pasar
3. menurunkan biaya perekrutan pelanggan baru dan hambatan masuk ke pasar baru
4. metode lain bagi pelanggan untuk berkomunikasi
5. meningkatkan kesadaran merek
6. Memperoleh keunggulan kompetitif
7. Kemungkinan peningkatan pengetahuan konsumen. (Sudrajat, 2021)

Seperti yang telah disinggung sebelumnya, implementasi *E-Service* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang akan menjadi salah satu contoh inovasi pelayanan publik yang akan dibahas dalam artikel ini. Contoh ini dianalisis menggunakan data dari penelitian Alfrida & Astuti (2019) yang dipublikasikan di jurnal. Manfaat ekonomi, kepuasan, dan elemen kunci dapat ditunjukkan dalam penerapan inovasi pelayanan penerbitan akta kelahiran dan akta kematian secara online melalui *E-Service* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang. Dari segi nilai ekonomis kurang menguntungkan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang karena anggaran yang dibutuhkan untuk inovasi *E-Service* ini lebih besar untuk biaya pengadaan dan pemeliharaan sistem serta untuk mencetak formulir karena masih banyak masyarakat yang membuat akte kelahiran dan akta kematian secara manual, namun hal tersebut menguntungkan lingkungan sekitar karena dapat menghemat biaya transportasi. Proses pembuatan akta dapat dikelola secara online, sehingga masyarakat hanya perlu mengunjungi Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil satu kali saja untuk mengambil akta tersebut. Hal ini membuat prosedur efektif dan efisien, sehingga menghasilkan kepuasan masyarakat. Sistem *E-Service*, jaringan internet,

sumber daya manusia, dan teknologi lainnya seperti komputer dan printer merupakan elemen penting dalam mempraktekkan inovasi *E-Service*.



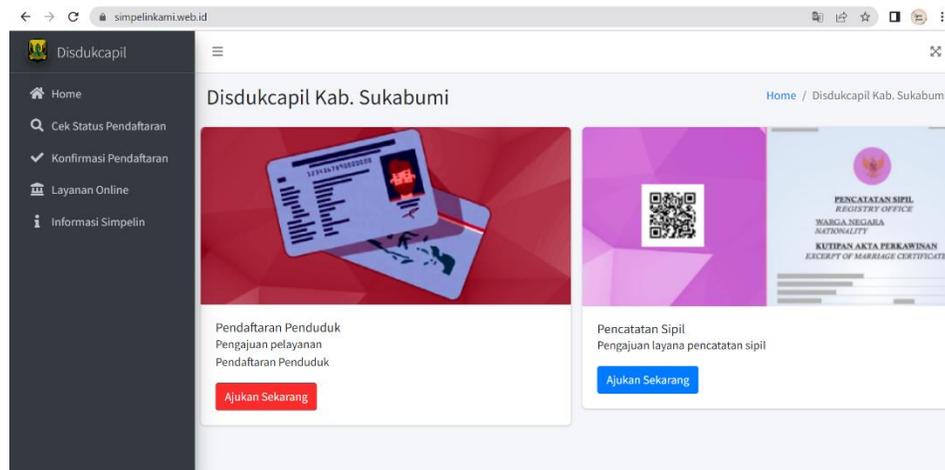
Website *E-Service* Dinas Kependudukan dan Pendcatatan Sipil Semarang
(<https://sidnok.semarangkota.go.id/>)

Penerapan inovasi *e-Service* ini sesuai dengan Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan Peraturan Pemerintah No. 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah, keduanya menyebutkan bahwa setiap daerah wajib melaksanakan inovasi pelayanan publik agar tercipta pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien serta meningkatkan kualitasnya secara keseluruhan. Adopsi inovasi *E-Service* juga berkaitan dengan layanan sebelumnya, termasuk spesifikasi untuk pembuatan akta kelahiran dan akta kematian melalui *E-Service* dan melalui metode konvensional yang sama; hanya mekanisme yang digunakan secara online yang berubah. Inovasi *E-Service* ini sejalan dengan tuntutan masyarakat antara lain kebutuhan akan akta kelahiran dan kematian yang cepat dan sederhana. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang mengalami beberapa kendala atau hambatan dalam implementasi inovasi *E-Service* tersebut, antara lain masalah server dan jaringan yang sering mengalami error. Pelaksanaan layanan *E-Service* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang akan terhambat jika terjadi gangguan pada server pusat karena sistem tidak dapat dioperasikan sehingga dapat memperlambat waktu pembuatan akta. Selain itu, inovasi *E-Service* masih bergantung pada server pusat (provinsi) karena tidak dapat login dan mengajukan permohonan, kesalahan sistem juga memberikan tantangan bagi yang ingin membuat akta kelahiran dan akta kematian menggunakan *E-Service*. Selain itu, karena tidak jelas data mana yang harus disediakan untuk melengkapi berkas yang dibutuhkan, pelamar enggan menyumbang berkas karena kesamaan nama berkas. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang dapat mengurangi kompleksitas akibat inovasi *e-Service* dengan melakukan pemutakhiran sistem dan perbaikan jaringan.

Sebelum dikenalkan kepada masyarakat dan digunakan oleh masyarakat, inovasi *E-Service* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang ini telah melalui uji coba. Untuk memastikan bahwa sistem *E-Service* dapat berfungsi dengan baik, uji coba dilakukan secara trial and error. Selain itu dilakukan pula kegiatan uji coba publik, pelatihan, dan sosialisasi dengan mengundang Camat, Lurah, Bidan, Rumah Sakit, dan Kepala Pemerintahan se-Kota Semarang. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang lebih banyak menggunakan media massa, seperti surat kabar, radio, televisi, dan website resmi, daripada sosialisasi langsung kepada masyarakat umum untuk menginformasikan perkembangan *E-Service*. Proses pembuatan akta kelahiran dan akta kematian secara online melalui *E-Service* yang mudah diikuti oleh

masyarakat umum serta memberikan kemudahan dalam pengurusan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian, namun tidak berdampak pada jumlah akta kelahiran dan kematian. sertifikat yang dikeluarkan karena masih banyak masyarakat yang belum menggunakan inovasi digital untuk bantuan pengurusan akte kelahiran dan kematian.

Selain *E-Service* di Kota Semarang terdapat juga layanan digital di Kabupaten Sumedang yang dikenal dengan nama SIMPELIN. Pendaftaran KTP, Kartu Keluarga (KK), Surat Pindahan, Kartu Identitas Anak (KIA), Akta Kelahiran, dan Akta Kematian semuanya sudah termasuk dalam proses pendaftaran penduduk Simpelin. Di Simpelin, selain itu, kita bisa melihat sejauh mana kita telah mencapai sejak pendaftaran penduduk yang kita lakukan sebelumnya. Simpelin memiliki keuntungan tidak memerlukan pendaftaran, memiliki akun atau ID, atau mendaftarkan ID atau akun terlebih dahulu, seperti halnya layanan online lainnya di Disdukcapil. Menurut laporan, proses dari Simpelin hingga produk jadi dapat diselesaikan hanya dalam satu hari dibandingkan dengan tiga hari kerja untuk pendaftaran langsung. Simpelin juga memiliki keuntungan membuat persyaratan pembuatan dokumentasi kependudukan menjadi lebih sederhana karena adanya penghapusan persyaratan sebelumnya.



Welcoming Page SIMPELIN (<https://simpelinkami.web.id/>)

Masyarakat bisa mencetak data kependudukan di rumah, di warnet, atau bisa dijemput di lokasi penjemputan terdekat dari tempat tinggal masyarakat seperti di UPTD (untuk pengambilan KTP), sehingga dengan kesederhanaan pun masyarakat tidak bisa datang ke kantor layanan untuk pengambilan produk karena produk saat ini dapat dikirim melalui email atau WhatsApp oleh kantor. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Hanipah & Aryani (2022), Simpelin (Sistem Pelayanan Online), yaitu sebuah website yang telah terbukti efisien dalam penggunaan. Dalam hal pendaftaran penduduk, baik melalui Simpelin, pendaftaran langsung, maupun pelayanan yang diantarkan melalui mobil keliling, pusat pelayanan Simpelin terlibat. Disdukcapil Kabupaten Sukabumi selalu memberikan pembekalan baik bagi operator maupun bidang pelayanan pendaftaran online agar pelaksanaan pelayanan dapat diklaim efisien. Selain kajian standar yang dilakukan setiap enam bulan, Dinas juga melakukan pembinaan teknologi. Hal ini dilakukan untuk memastikan layanan online yang menggunakan Simpelin selalu update dan mengikuti perkembangan. Kemudian, setiap satu tahun sekali dilakukan evaluasi yang signifikan, dan ide baru yang dihasilkan dari evaluasi tersebut akhirnya diimplementasikan sebagai aplikasi atau inovasi dalam ranah pelayanan publik.

Generasi milenial, atau generasi tua yang percaya bahwa mereka sudah mengetahui dan memahami teknologi, adalah target audiens Simpelin. Dibandingkan dengan sebelum Simpelin, jumlah penduduk yang mendaftarkan diri ke kantor Disdukcapil Kabupaten Sukabumi lebih sedikit berkat pembangunan baru ini. Masyarakat hanya perlu mendaftar satu kali, kapan saja, di mana saja. Dalam inovasi Paduko, masyarakat dapat memilih apakah dokumen kependudukan akan diantar oleh Disdukcapil Kota Padang atau diambil langsung oleh masyarakat di kantor setelah pendaftaran selesai. Di Kabupaten Sukabumi, masyarakat bisa memilih lokasi penjemputan bagi yang mendaftar KTP. Setelah membuat keputusan, yang tersisa untuk dilakukan oleh masyarakat adalah mencetak file PDF yang disediakan oleh layanan tersebut, yang dapat mereka lakukan di rumah, di kafe internet, atau di salah satu dari banyak lokasi terdekat yang menawarkan layanan pencetakan. Semua perkembangan ini dilakukan untuk menjawab permintaan masyarakat agar pendaftaran penduduk dilakukan secara daring yang memungkinkan pendaftaran dapat dilakukan di mana saja tanpa harus datang ke kantor Disdukcapil secara fisik. Meskipun demikian, masih ada beberapa sistem yang perlu diubah, seperti metode online untuk memperbarui data kependudukan. Namun, meski Simpelin hanya bisa memberikan pelayanan dasar, masyarakat tetap menghargainya dan banyak yang memanfaatkannya untuk melakukan pendaftaran kependudukan secara online. Bahkan, ini sangat berguna bagi mereka yang berdomisili jauh dari kantor Disdukcapil Kabupaten Sukabumi.

E-Service ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam hal:

- Pelayanan publik. Layanan yang lebih baik ditawarkan kepada masyarakat; informasi dapat diperoleh dari pemerintah kapan saja, tanpa harus menunggu kantor dibuka. Tanpa mengunjungi kantor pemerintah secara fisik, informasi dapat diminta dan diperoleh dari kantor atau rumah.
- Pemerintah, masyarakat, dan hubungan bisnis. Interaksi antara pemerintah, masyarakat, dan pelaku usaha semakin baik. Adanya keterbukaan diharapkan dapat mempererat hubungan antar berbagai pihak dan mengakhiri ketidakpercayaan yang terjalin antara seluruh konstituen dan pemerintah.
- Pemberdayaan informasi masyarakat. Informasi yang mudah diperoleh digunakan untuk memberdayakan masyarakat. Masyarakat akan belajar untuk membuat keputusan tentang di mana mendapatkan informasi yang dibutuhkan jika diberikan informasi yang cukup.
- Pelaksanaan pemerintahan yang lebih efektif. Dengan *e-Government* diharapkan operasional pemerintahan dapat berjalan lebih efektif karena teknologi informasi dapat digunakan untuk melakukan koordinasi pemerintahan. Tidak ada persyaratan bahwa pemerintah pusat dan otoritas daerah bertemu langsung untuk koordinasi dan diskusi.

Untuk menyesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan pelanggan dan konsumen, pola layanan elektronik (*E-Service*), atau pola layanan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, adalah otomatisasi dan otomatisasi penyampaian layanan yang ada di internet. Penerapan sistem berbasis elektronik diharapkan dapat menawarkan sesuatu yang konkret dan mudah didapat melalui media, khususnya bagi mereka yang tertarik dengan evolusi sistem politik Indonesia. Lagipula, orang Indonesia sekarang bisa mengakses apa saja melalui internet. Masyarakat juga mengantisipasi adanya pemerintahan yang responsif yang dapat segera merespon permintaan tanpa harus melalui proses yang berbelit-belit.

KESIMPULAN

Salah satu cara atau mungkin solusi untuk mengatasi kendala dan kebutuhan sektor organisasi sektor publik adalah inovasi. Akta kelahiran dan kematian kini tersedia secara online berkat inovasi *E-Service* dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang. Inovasi ini diimplementasikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang untuk memudahkan masyarakat dalam memproses permohonan akta kelahiran dan akta kematian serta mengatur prosedur antrean. Dengan mengisi informasi yang diperlukan dan mengunggah materi yang diperlukan secara online ke situs web *E-Service*, masyarakat dapat meminta akta kelahiran dan akta kematian kapan saja dan dari mana saja. Agar pelayanan tersebut efektif dan efisien, masyarakat tidak perlu datang ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk memproses permohonan akta kelahiran dan akta kematian. Namun pada kenyataannya masih banyak masyarakat yang belum menggunakan inovasi *E-Service* untuk pembuatan akta kelahiran dan akta kematian. DISDUKCAPIL Kabupaten Sukabumi mengembangkan inovasi berupa SIMPELIN (Sistem Pelayanan Online) yang dinilai berhasil digunakan. Mengingat luasnya wilayah Sukabumi, DISDUKCAPIL Kabupaten Sukabumi membuat SIMPELIN yang memiliki banyak keuntungan dalam membantu masyarakat mendaftar dimana saja dengan kebutuhan yang telah dipadatkan dan dilaksanakan dengan sangat efisien.

REFERENSI

- Alfrida, R. M., & Astuti, R. S. (2019). Karakteristik Inovasi *E-Service* Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang (Studi Kasus Pelayanan Akta Kelahiran Dan Akta Kematian). *Journal of Public Policy and Management Review*, 8(4), 441–453.
- Anathasyia, V., Putera, R. E., & Rahayu, W. K. (2022). Inovasi Pelayanan Publik “Salam Sapa Ke Pintu Rumah” Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan. *Musamus Journal of Public Administration*, 5(1), 152–163.
- Cantika, S., Rostyaningsih, D., & Djumiarti, T. (2020). Analisis Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik Padakantor Pertanahan Kota Semarang (Studi Kasus Pelayanan Mandiri Akta Tanah). *Journal of Public Policy and Management Review*, 4(4), 267–279.
- Hanipah, M., & Aryani, L. (2022). Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Simpelin) di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sukabumi). *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 10(1), 112–128.
- Hapsari, A., Guntur, M., & Rukmana, N. S. (2021). Inovasi Pelayanan Publik (PAKDES: Aplikasi Laporan Dana Desa Kreatif Berbasis Online di Kecamatan Mallawa Kabupaten Maros). *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 283–304.
- Iriantoa, J., Natalisab, D., & Rodiyahc, I. (2020). Public Service Innovation and the Diffusion of Innovation in Indonesia. *International Journal Of Innovation, Creativity and Change*, 13(11).
- Muluk, M. R. K., Pratama, M. R., & Muzaqi, A. H. (2021). The Landscape of Inclusive Public Service Innovation in Indonesian Local Government. *3rd Annual International Conference on Public and Business Administration (AICoBPA 2020)*, 474–479.
- Nugroho, T. W. A. (2019). Analisis e-government terhadap pelayanan publik di kementerian hukum dan

- HAM (analysis of e-government to public services in the ministry of law and human rights). *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, 10(3), 279–296.
- Nurlaela, E. (2021). *Inovasi pelayanan publik berbasis E-Government melalui layanan aplikasi E-SKM di Kecamatan Arjasari Kabupaten Bandung*. UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Prabowo, H., Suwanda, D., & Syafri, W. (2022). *Inovasi pelayanan pada organisasi publik*. CV Remaja Rosdakarya.
- Pratama, A. B. (2019). The landscape of public service innovation in Indonesia: A comprehensive analysis of its characteristic and trend. *Innovation & Management Review*, 17(1), 25–40.
- Ramadan, I. A. (2019). *Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Program Aplikasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (SAKDINO)*. University of Muhammadiyah Malang.
- Sellfia, N. R., Dayat, U., & Aryani, L. (2021). Inovasi pelayanan publik berbasis e-government dalam aplikasi sampurasun Purwakarta. *KINERJA*, 18(4), 590–598.
- Sudrajat, A. R. (2021). Governance and Public Policy in The Society 5.0. *Repository FISIP UNSAP*, 3(1).
- Tasyah, A., Lestari, P. A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 18(2), 212–224.
- Wibowo, Y. G. (2021). Analisa Literasi Digital Usaha Mikro, Kecil, Menengah (UMKM) Makanan Islami Dalam Kemasan (Studi Deskriptif tentang Tingkat Kompetensi Literasi Digital pada UMKM di Kota Jember). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 7(1), 127–134.
- Zed, M. (2018). *Metode penelitian kepustakaan*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.